

CZĘŚĆ 3

---

# MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ

---

KONSUMENT SENIOR NA RYNKU  
USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH



# **MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ**

Część 3

Konsument Senior na rynku usług  
telekomunikacyjnych

# PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:  
**„Mądry senior przed szkodą”- zajęcia z prawa konsumenckiego dla  
seniorów z województw dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego**  
finansowanego ze środków Rządowego Programu  
na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata  
2014 – 2020 – edycja 2019

Małgorzata Miś

skład i opracowanie graficzne

Anna Ogonowska

grafiki zostały zaprojektowane przez Freepik



Wrocław

czerwiec 2019

*„Mądry Polak po szkodzie” to przysłowie, które zna każdy z nas. Niestety często zdarza się, że podejmujemy pochopne decyzje albo nasze działania potrafimy właściwie ocenić dopiero po upływie czasu. Czasem skutki niektórych naszych decyzji mogą być mocno dotkliwe.*

**W przygotowanym poradniku wyjaśniamy co zrobić, aby zapobiec takim sytuacjom. Opisujemy w jaki sposób możemy zawrzeć umowę, przy czym dużo uwagi poświęcamy zawarciu i zmianie umowy przez telefon oraz zwracamy uwagę na najczęściej stosowane nieuczciwe praktyki sprzedawców. Podajemy też wiele przykładów, które pozwalają jeszcze lepiej przyswoić sobie nasze wskazówki.**

*Lepiej zapobiegać, niż leczyć, dlatego zapraszamy do lektury!*

## SPIS TREŚCI

1. Zawieranie umów telekomunikacyjnych	6
2. Zawarcie i zmiana umowy przez telefon	9
3. Nieuczciwe praktyki sprzedawców	10
4. Zostałem oszukany – co zrobić	13
5. Gdzie szukać pomocy	14
6. Wzory przydatnych pism	18

## 1. ZAWIERANIE UMÓW TELEKOMUNIKACYJNYCH

Umowy mogą być zawierane w różnych formach. Na rynku usług telekomunikacyjnych możemy zawrzeć umowę:

1. **w salonie sprzedawcy** – w trakcie wizyty w salonie podpisujemy dokumenty. Jest to **najbezpieczniejszy** sposób zawarcia umowy, ponieważ mamy pewność że naszym dostawcą będzie konkretny przedsiębiorca,
2. **przez telefon** – kontaktuje się z nami przedstawiciel handlowy. W czasie rozmowy telefonicznej przedstawia nam warunki umowy, na które się zgadzamy lub nie. Jeżeli przystaniemy na zaprezentowaną ofertę, przedsiębiorca musi dostarczyć nam warunki umowy (np. na piśmie), a my musimy zaakceptować te warunki. **Niestety w czasie rozmowy telefonicznej nie mamy możliwości zweryfikować z kim naprawdę rozmawiamy,**
3. podpisując umowę z **akwizytorem**, który przychodzi np. do nas do domu. Przedstawiciel handlowy przedstawia nam warunki umowy, a następnie podpisujemy umowę. **W czasie wizyt akwizytorów często jesteśmy nierzetelnie informowani o zasadach dotyczących umowy,**

4. za pośrednictwem **internetu** – wypełniamy formularz na stronie internetowej przedsiębiorcy.

Przy zawieraniu umów (nie tylko telekomunikacyjnych) powinniśmy być ostrożni i czujni. Przemyślmy dobrze czy potrzebujemy zmienić dotychczasową umowę lub zawrzeć nową. Niestety często pod wpływem inicjatywy przedsiębiorcy (rozmowa telefoniczna, wizyta akwizytora) decydujemy się na umowę, której tak naprawdę nie potrzebujemy.

Zanim podpiszemy umowę, dokładnie zapoznajmy się z jej warunkami, w tym umową i regulaminem. Nie ulegajmy presji i nie podpisujemy umów od razu po zaprezentowaniu nam oferty. Lepiej w ciszy i spokoju przemyślmy czy rzeczywiście potrzebujemy nowej umowy.

Nigdy nie podpisujemy dokumentów, których dokładnie nie przeczytaliśmy. Jeżeli czegoś nie rozumiemy albo mamy wątpliwości co do warunków umowy, skorzystajmy z fachowej pomocy.

Pamiętaj, że gdy ktoś do Ciebie dzwoni lub przychodzi, nie masz możliwości sprawdzić czy faktycznie masz do czynienia z konkretnym sprzedawcą. Jeżeli otrzymujesz propozycję zmiany np. obowiązującej taryfy, skontaktuj się najpierw ze swoim dostawcą (np. dzwoniąc do biura obsługi klienta lub osobiście w salonie) i upewnij się, że to on faktycznie ma dla Ciebie nową ofertę.

Nie wpuszczaj do domu nieznanym osobom ani nie podpisuj otrzymanych od niej dokumentów.

Jeżeli zawierasz umowę pamiętaj, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie.

**Jeżeli podpisałeś umowę podczas wizyty akwizytora (jest to tzw. umowa poza lokalem przedsiębiorstwa) albo za pośrednictwem internetu lub telefonu (jest to tzw. umowa na odległość), pamiętaj, że w ciągu 14 dni od zawarcia umowy możesz odstąpić od umowy bez negatywnych konsekwencji.** Szczegóły na ten temat tego prawa opisaliśmy w części 2 naszego cyklu pt. *Konsument senior w internecie* oraz w części 4 pt. *Konsument seniora na pokazie*.



## 2. ZAWARCIE I ZMIANA UMOWY PRZEZ TELEFON

Najczęściej przedsiębiorcy próbują telefonicznie nakłonić nas do zawarcia nowej umowy albo do zmiany warunków dotychczasowej. Przy takim sposobie zawierania umowy istnieją pewne szczególne reguły. Dlatego poświęcamy temu zagadnieniu osobny rozdział.

Nie jest możliwe, aby przedsiębiorca zawarł z nami umowę wyłącznie przez telefon. **Po przeprowadzonej rozmowie** przedsiębiorca powinien **przekazać nam na tzw. trwałym nośniku treść proponowanej umowy.** Chodzi o to, abyśmy otrzymali informacje dotyczące umowy w takiej formie, że możemy przechowywać informacje i mieć do nich stały dostęp, a ponadto odtwarzamy zapis w niezmienionej postaci – bez ingerencji w jej treść. Dlatego przedsiębiorca powinien nam przedstawić treść proponowanej umowy np. na piśmie albo w formie wiadomości e-mail.

Po otrzymaniu od przedsiębiorcy informacji dotyczących umowy powinniśmy potwierdzić, że zawieramy umowę w przedstawionym kształcie. Nasza deklaracja powinna również zostać utrwalona na trwałym nośniku. Przepisy nie precyzują tego kto ma utrwalić nasze oświadczenie ani czy jako klient powinniśmy otrzymać nasze utrwalone oświadczenie czy też tylko przedsiębiorca powinien je mieć. Przepisy milczą też w kwestii tego ile jest czasu na utrwalenie naszego potwierdzenia o zawarciu umowy.

### 3. NIEUCZCIWE PRAKTYKI SPRZEDAWCÓW

Nieuczciwi sprzedawcy wypracowali różne sposoby postępowania z klientami. Poniżej zamieściliśmy listę najczęstszych praktyk, które niestety dość często stosowane są na rynku usług telekomunikacyjnych. Coraz częściej spotyka się je również przy umowach innego rodzaju (np. dostawy prądu lub gazu).

1. dzwoni do nas osoba, która podaje się za przedstawiciela naszego dotychczasowego operatora telefonicznego. Jesteśmy zapewniani, że telefon dotyczy przedłużenia umowy i podpisania aneksu, ewentualnie proponuje nam się atrakcyjną ofertę promocyjną. W rzeczywistości osoba dzwoniąca reprezentuje innego przedsiębiorcę. Jeżeli pod wpływem rozmowy zdecydujemy się podpisać umowę, może to oznaczać dla nas zmianę operatora i nową umowę oraz konieczność zapłaty kary umownej za rozwiązanie dotychczasowej umowy,
2. otrzymujemy do podpisania umowę, która jest nieczytelna (np. napisana niewielką czcionką, układ dokumentu uniemożliwia łatwe i szybkie odnalezienie nam interesujących informacji) lub wprowadza w błąd (np. oznakowanie lub nazwa nowego usługodawcy jest mniejsze i mniej wyraziste niż dotychczasowego, przez co jesteśmy przekonani, że zawieramy umowę z naszym dotychczasowym usługodawcą, a nie z nowym,

3. jesteśmy informowani przez telefon lub osobę, która do nas przychodzi do domu, że nasz dotychczasowy operator kończy działalność i dlatego musimy wybrać nowego dostawcę (podpisać nową umowę). Niekiedy jesteśmy również straszeni, że jeśli nie zawrzemy nowej umowy, stracimy dotychczasowe usługi,
4. jesteśmy informowani przez telefon lub osobę, która do nas przychodzi do domu, że trzeba zaktualizować dotychczasową umowę (niekiedy jako powód podaje się rzekomą zmianę przepisów). Jeśli podpiszemy dokumenty, to w rzeczywistości zawrzemy umowę z nowym sprzedawcą, choć będziemy przekonani, że jest to umowa z dotychczasowym dostawcą.
5. po zawarciu umowy sprzedawca nie przekazuje egzemplarza dokumentów dla nas. To powoduje, że nie jesteśmy w stanie odtworzyć warunków umowy ani nie wiemy z kim zawarliśmy umowę. W rezultacie nie mamy możliwości skorzystania z przysługujących nam uprawnień, bo nie wiemy do kogo się zwrócić,
6. przedstawia nam się niepełną informację nt. ceny usługi, z pominięciem informacji o dodatkowych kosztach. O tym, że umowa jest dla nas niekorzystna dowiadujemy się dopiero po otrzymaniu pierwszych faktur,

7. kurier, który dostarcza nam umowę do podpisu, ponagla żebyśmy podpisali dokumenty i nie pozwala zapoznać się z ich treścią. W efekcie możemy podpisać niekorzystną dla nas umowę lub umowę z nowym dostawcą,
8. jesteśmy namawiani do tego, aby podpisać umowę za kogoś innego (np. współmałżonka), np. gdy kurier dostarcza nam umowę, a jesteśmy sami w domu.



## 4. ZOSTAŁEM OSZUKANY – CO ZROBIĆ

Obecnie pogoń za klientem jest ogromna. Część przedsiębiorców, chcąc zawrzeć jak najwięcej umów, dopuszcza się nieuczciwych praktyk.

**Jeżeli podpisaliśmy umowę podczas wizyty akwizytora (jest to tzw. umowa poza lokalem przedsiębiorstwa) albo za pośrednictwem internetu lub telefonu (jest to tzw. umowa na odległość), pamiętajmy, że w ciągu 14 dni od zawarcia umowy możemy odstąpić od umowy bez negatywnych konsekwencji.** Szczegóły na ten temat tego prawa opisaliśmy w części 2 naszego cyklu pt. *Konsument senior w internecie* oraz w części 4 pt. *Konsument seniora na pokazie*.

Jeżeli minęło już 14 dni, skorzystajmy z **fachowej pomocy**. W zależności od przebiegu naszej sprawy istnieją różne możliwości działania.

Możemy również zgłosić naszą sprawę do organów ścigania (policja, prokuratura).



## 5. GDZIE SZUKAĆ POMOCY

Jeżeli mamy jakieś wątpliwości dotyczące tego co lub jak powinniśmy zrobić, jak napisać pismo, co zrobić gdy zostaliśmy oszukani, możemy skorzystać z pomocy różnych instytucji w zależności od tego, czego nasza sprawa dotyczy i jak bardzo jest skomplikowana. Bezpłatnego wsparcia konsumentom udzielają:

### W SPRAWACH OGÓLNYCH:

#### 1. Infolinia Konsumentka:

- w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**
- czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 18:00,
- opłata wg taryfy operatora.

#### 2. Konsumentkie Centrum E-porad:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

#### 3. Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- wykaz Inspektoratów dostępny jest pod adresem **[www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)**

#### 4. Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe,
- wykaz rzeczników dostępny jest na stronie internetowej **[www.uokik.gov.pl/rzecznicy](http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy)**. Ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na **Infolinię Konsumentką**

#### 5. Regionalne ośrodki konsumentkie:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- poradnictwo, pomoc w przygotowaniu pism (również procesowych),
- wykaz ośrodków konsumentkich dostępny jest na stronie internetowej **[www.dlakonsumenta.pl](http://www.dlakonsumenta.pl)**

## SPECJALISTYCZNYCH PORAD UDZIELAJĄ RÓWNIEŻ:

### 1. Rzecznik Finansowy:

- w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,
- nr tel. **22 333 73 26-27**,
- adres strony internetowej: **www.rf.gov.pl**

### 2. Centrum Informacji Konsumentycznej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

- w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,
- adres strony internetowej: **www.cik.uke.gov.pl**

### 3. Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:

- w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: **drd@ure.gov.pl**,
- adres strony internetowej: **www.ure.gov.pl**.

## POMOC NA ETAPIE SĄDOWYM:

Jeżeli nie udało się nam się polubownie rozwiązać konfliktu z przedsiębiorcą i chcemy dochodzić swoich praw w sądzie albo przedsiębiorca pozwał nas do sądu, nieodpłatną pomoc prawną na etapie sądowym świadczy **Stowarzyszenie AQUILA z Wrocławia**. Informacje na ten temat znajdują Państwo pod numerem telefonu **71 74 000 22** oraz na stronie internetowej **http://prawo-konsumenckie.pl/**.

## POMOC W PRZYPADKU PRZESTĘPSTWA (NP. OSZUSTWO, KRADZIEŻ, PODROBIENIE PODPISU):

**Policja** – nr telefonu **112** lub **997**



## 6. WZORY PRZYDATNYCH PISM

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Miejscowość ..... data .....

.....  
imię i nazwisko  
.....  
ulica, nr domu  
.....  
kod pocztowy, miejscowość

.....  
(nazwa sprzedawcy)  
.....  
(adres)

**Oświadczenie**  
**o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość**

Ja niżej podpisany/a .....  
odstępuję od umowy zawartej na odległość w dniu ..... nr.....

.....  
Podpis

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Miejscowość ..... data .....

.....  
imię i nazwisko  
.....  
ulica, nr domu  
.....  
kod pocztowy, miejscowość

.....  
(nazwa przedsiębiorcy)  
.....  
(adres siedziby)

**Oświadczenie**  
**o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja niżej podpisany/a .....  
odstępuję od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu ..... nr.....

.....  
Podpis



# PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:

**„Mądry senior przed szkodą”- zajęcia z prawa konsumenckiego dla seniorów z województw dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego**

finansowanego ze środków Rządowego Programu  
na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata  
2014 – 2020 – edycja 2019



Stowarzyszenie Euro-Concret  
ul. Kościuszki 35a 50-011 Wrocław  
[www.euro-concret.pl](http://www.euro-concret.pl)  
[stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com](mailto:stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com)